

INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO ENERO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	198	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	182	91.9%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	174	87.8%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	8	4.1%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	27	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	96.6%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.54%

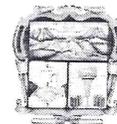
QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN

WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE

Juan Alberto Vargas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	257	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	233	90.6%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	214	83.2%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	15	5.8%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	31	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	93.6%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	1.2%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN

WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE

Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO MARZO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	226	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	209	92.47%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	198	87.6%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	11	4.9%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	29	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	95.2%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.9%

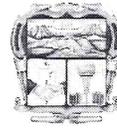
QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

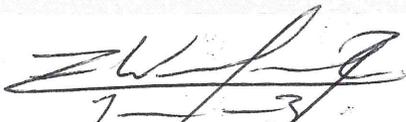
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	217	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	203	93.5%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	196	90.3%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	09	4.1%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	25	

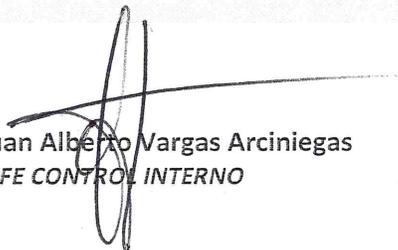
INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	95.6%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.8%

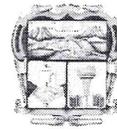
QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO MAYO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

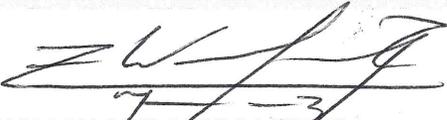
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	207	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	199	96.1%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	194	93.7%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	07	3.3%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.		

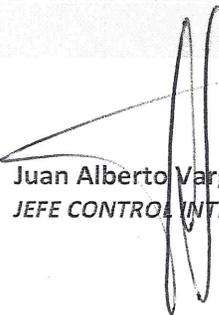
INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	94.8%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.9%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

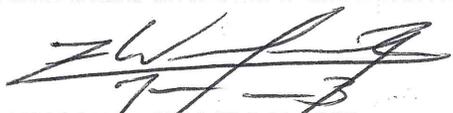
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	178	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	172	96.6%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	168	94.3%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	04	2.2%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	21	

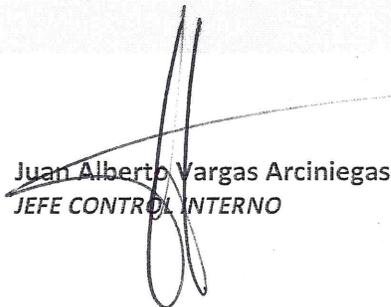
INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	95.2%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.8%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO JULIO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

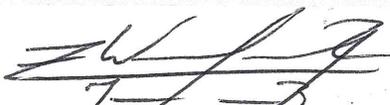
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	279	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	254	91%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	236	84.2%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	07	2.5%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	26	

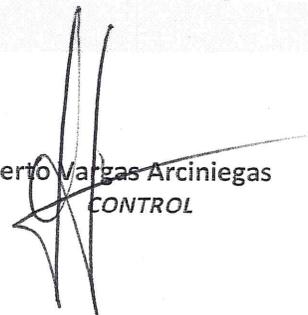
INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	96.5%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.6%

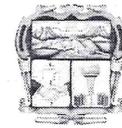
QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

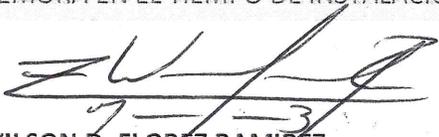
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	168	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	159	94.6%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	152	90%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	4	2.3%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	22	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	97.2%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.7%

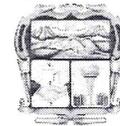
QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

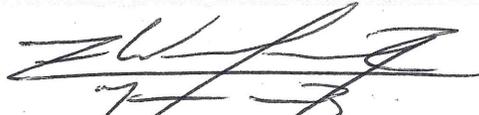
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	176	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	164	93.1%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	158	89.7%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	05	2.8%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	23	

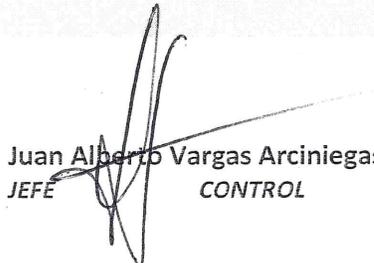
INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	96.8%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.67%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMÍREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO OCTUBRE DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

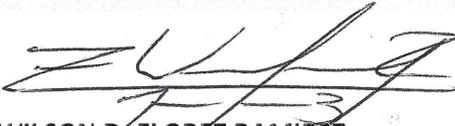
INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	118	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	109	92.3%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	102	89.7%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	03	2.5%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	21	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	96.6%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.68%

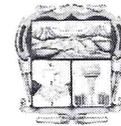
QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE DE 2022

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	117	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	111	94.8%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	106	90.59%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	02	1.7%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	19	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	96.9%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.62%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

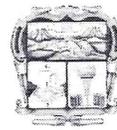
MOTIVO QUEJA

- DAÑO EN TELEFONIA
- DAÑO EN INTERNET
- NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
- DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN


WILSON D. FLOREZ RAMIREZ
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN
 AL CLIENTE


Juan Alberto Vargas Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO





INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE DE 2022

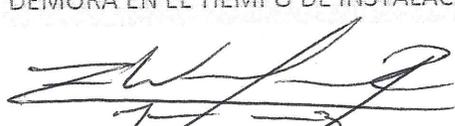
INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	133	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	121	90.9%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	116	87.2%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	04	3.0%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	20	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	96.3%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.65%

QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS

MOTIVO QUEJA
DAÑO EN TELEFONIA
DAÑO EN INTERNET
NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN
 WILSON D. FLOREZ RAMIREZ SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
 Juan Alberto Vargas Arciniegas JEFE CONTROL INTERNO

